Telefonica

Manual de Usuario App Mi Movistar

Gran Público y Empresas

Telefónica de España Mayo 2016



01. Índice

01. ¿Qué es la App Mi Movistar?

02. Tipos de Usuarios

03. App Mi Movistar para Gran Público: Particulares y Autónomos

Resumen Funcionalidades Registro y Acceso Navegación y Funcionalidades: Contrato y Prepago

04. App Mi Movistar para Empresas

Resumen Funcionalidades Registro y Acceso Navegación y Funcionalidades (Rol Administrador/Rol usuario)

05. Enlaces de Interés

06. Anexo: FAQS







01. ¿Qué es la App Mi Movistar?

Es la aplicación de *autogestión* de Movistar para dispositivos móviles, que permite al cliente gestionar todas sus líneas, tanto las *particulares como las de empresa, tanto las líneas móviles como las fijas.*

Ventajas		Gestionar todas tus líneas y servicios 24x7 En cualquier momento y lugar Disponible para Particulares y Autónomos y Empresas
Requisitos	•	Smartphone o Tablet Que el dispositivo tenga disponible una conexión de datos ya sea a través de la red móvil o WiFi
Sistemas Operativos	•	Android IOS Windows Phone













02. Tipos de Usuarios

NAVEGACIÓN EN ABIERTO <u>PARTICULARES Y</u> <u>AUTÓNOMOS</u>

- Para no Clientes y Clientes
 - Buscador de Tiendas Movistar
 - Ofertas y Promociones
 - Apps Movistar
 - Atención al Cliente (Asistente Virtual)

NAVEGACIÓN EN CERRADO <u>PARTICULARES Y</u> <u>AUTÓNOMOS</u>

- Para Clientes :
 - Contrato
 - Prepago
 - Fusión

NAVEGACIÓN EN ABIERTO EMPRESAS

- Para no Clientes y Clientes
 - Apps Empresas
 - Servicios y Productos
- Noticias **ELEGIMOS TODO**_

NAVEGACIÓN EN CERRADO <u>EMPRESAS</u>

- Para Clientes:
 - Pequeña Empresa
 - Mediana Empresa







App Mi Movistar para Gran Público:

Particulares y Autónomos







03. App Mi Movistar Gran Público

Resumen Funcionalidades



Para Clientes Contrato se puede:

- Gestionar los contenidos de Movistar+ (Nueva)
- Navegar por tu factura con la Factura Interactiva (Nueva)
- Consultar el Detalle de lo que tienes contratado en Fijo (Nueva)
- Consultar Disponibilidad de Cobertura de Fibra (Nueva)
- Ver el *Detalle de tu Consumo*, tanto de voz, datos o sms (Nueva). Detalle de Agenda
- Controlar tu consumo de voz y datos en tiempo real con el
 Widget de consumo (Nueva)
- Consultar el PUK de tu tarjeta SIM
- Establecer Alertas de Consumo
- Consultar tu consumo y Modificar tu tarifa
- Realizar *Recargas* a tarjetas prepago
- Descargar tu última factura
- Control de *Consumo de Datos en Roaming*.

Para Cliente Prepago además se puede:

- Conocer el *saldo disponible*
- **Recargar** tarjeta
- Cambiar de tarifa
- Solicitar anticipo de saldo





03. App Mi Movistar Gran Público Particulares y Autónomos



Se presenta la Home accesible para cualquier usuario.

En esta "Home" se encuentra el icono de ayuda, que nos muestra una breve descripción de las funcionalidades que se pueden realizar desde cada una de las opciones del menú.

Para empezar la navegación por la parte privada hay que pulsar en "**Acceso Clientes**".





03. App Mi Movistar Gran Público Registro y Acceso

ELEGIMOS TODO



Para acceder a la aplicación por primera vez, desde "*Acceso Clientes*" de la home, hay que Registrarse. La clave de acceso se envía por SMS y esta clave se puede cambiar desde *el menú principal "Mis Datos">"Configuración App"*.

Para acceder a Mi Movistar, la contraseña debe tener un formato determinado:

- Si es un cliente que sólo tiene Fijo o Fijo y Móvil (por ejemplo, Fusión), la contraseña debe tener entre 7 y 8 caracteres.
- Si es un cliente que solo tiene Móvil o accedes como Usuario con tu número de móvil, la contraseña debe tener 10 caracteres (4 números seguidos de 6 letras).





O3. App Mi Movistar Gran Público Acceso directo en Red Móvil 3G/4G



También es posible acceder directamente al área de Clientes, sin contraseña, si tienes activo el autologin.

En caso de conectarse por 3G-4G por defecto no solicitará identificación al usuario, ya que es autentificado por el sistema de gestión de Red, pero el usuario desde la opción "Configurar APP" podrá configurarlo para solicitar contraseña.

Configuración APP 69		
Configuración MiMovistar		Confiduración APP
AutoLogin Selecciona la casilla si quieres acceder directamente sin contraseña mediante una red 3G/4G	() NO)	
Mostrar contactos de la agenda en consumo Permite detallar el consumo asociado a cada contacto que esté en la agenda del teléfono	SI	Configuración MiMovistar
Configuración Widget	+	Autologin
((ງູ)) Cambiar contraseña de acceso	>	Selecciona la casilla si quieres acceder directamente sin contraseña mediante una red 3G/4G
Seleccionar línea predeterminada	>	
Cerrar sesión		





03. App Mi Movistar Gran Público **Registro y Acceso**





Una vez registrado, ya se puede Acceder a la App. Actualmente, existen 2 tipos de acceso:

- Con usuario de movistar.es (Recomendado)
- Con usuario actual de la App

Si no se tiene usuario de movistar.es, también hay

En breve, desaparecerá la posibilidad de acceder a la aplicación "Con usuario actual del App".









Una vez se haya accedido a la App, el usuario de contrato, por defecto, accederá a la pantalla "Mi Consumo".

Pulsando en la parte superior derecha, se puede elegir el nº de teléfono de entre los que tiene el titular de la línea, y se podrá navegar por la APP, viendo todas las opciones del nº de teléfono elegido.

Pulsando en el recuadro de la parte superior izquierda, surge un menú en el que aparecen agrupadas por categorías, las funciones sobre las que se pueden realizar gestiones.

Si elegimos el nº móvil en el desplegable, sale el menú que se explica a continuación...







O3. App Mi Movistar Gran Público Navegación y Funcionalidades. *Clientes Contrato- Móvil*





ELEGIMOS TODO

¿Qué se hace en "Mis Datos"?

Ver la Dirección fiscal: no modificable en la APP, sino en www.movistar.es

¿Qué se hace en "Configuración APP"

- **Opción AutoLogin**: permite seleccionar si se quiere acceder directamente a la aplicación sin contraseña, mediante 3G/4G.
- Mostrar contactos de la agenda en consumo : permite ver el nombre de los destinatarios de nuestras llamadas y SMS.
- **Configurar el widget de consumo**: vista de video tutorial .
- Cambiar contraseña de acceso a la aplicación
- Elegir la línea con la que se quiere operar por defecto al entrar en aplicación, en **"Seleccionar línea predeterminada".**





O3. App Mi Movistar Gran Público Navegación y Funcionalidades. *Clientes Contrato- Móvil*





¿Qué se hace en "Consumo Actual"?

- Ver consumo total.
 - Ver detalle de consumo Llamadas, Datos y Mensajes (detalle por días, destinatario y duración). Detalle sincronizado con la Agenda del terminal.

¿Qué se hace en "Alertas de consumo"

- Establecer alertas de consumo, tanto de datos como de voz para controlar el gasto.
- Avisar cuando se llega al umbral establecido.









¿Qué se hace en "Mi Factura"?

- Ver la fecha de emisión y el importe de la última factura.
- Ver la **factura interactiva**: navegar por la factura.
- Ver **factura en pdf**: descargar la factura en el mismo formato en el que se editó.
- Ver histórico de facturas.
- Obtener ayuda para entender mejor la factura.

¿Qué se hace en "Datos de Facturación"

- Ver datos de facturación: dirección (no modificable en app), datos bancarios (modificable en app).
- Solicitar duplicado de factura (no disponible temporalmente).





O3. App Mi Movistar Gran Público Navegación y Funcionalidades. *Clientes Contrato- Móvil*

•

۰



	Mi Consumo	6xxxxxxx
ကြဲ Mi Movistar	0	Consumo actua
4is Datos		Total: Desde 18/04
Mis Datos		FUSIÓN+ HD
Configuración APP		
1i Consumo		
Consumo Actual		→>> Datos
Alertas de consumo		55 MB
∕li Factura		0 MB
Mi Factura		Ver detalle
Datos de facturación		No Managa
4i Tarifa		(V) Merisa
Mi Tarifa		Te puede inte
Configurar mi tarifa		Alertas de co
Configurar APPs y Ser	vicios Digitales	Disfruta de la
Roaming		

ELEGIMOS TODO

¿Qué se hace en "Mi Tarifa"?

- Ver la tarifa actual contratada, en "**Mi Tarifa**".
- Ampliar tarifa de datos con la posibilidad de contratar datos extras, en "**Configurar mi tarifa**".
- Comprar nuevos servicios, en "Configurar Apps y Servicios Digitales".
- Ver si el **Roaming** está activado.
 - Visualizar y modificar el Control de Consumo de Datos, en "**Roaming**".
- Consultar las tarifas aplicables en Roaming por país, por defecto.
- Contratar tarifas internacionales para llamar al extranjero, en " **Tarifas Internacionales".**







Mi Consumo	60000000
Roaming	Consumo actua
Tarifas Internacionales	Total: Desde 18/04
Mi Movistar+	FUSIÓN+ HD
Mi Movistar+	15
Mi Teléfono	
Teléfono actual	→>→ Datos
Renovar mi móvil	55 MB
Autochequeo	0 MB
Tramitar incidencia	Ver detalle
Mis Gestiones	
Recargas	
Mis Servicios	Te puede inte
Configurar mi línea	Alertas de co
Accesos Directos Home	Disfruta de l
`-∲ ८ ∰ ८%	

ELEGIMOS TODO

¿Qué se hace en "Mi Movistar+"?

Al pulsar en **Mi Movistar+,** accedes a la sección de Televisión. Por ello, cambia el menú y automáticamente en la lista desplegable de la derecha aparece el teléfono fijo y el siguiente menú lateral con las opciones de Movistar+:

Mi Movistar+

Mi Movistar+

Configura y Mejora tu TV

Añade Extras a tu TV

Yomvi







¿Qué se hace en "Mi Movistar+"?



- Ver el paquete de TV contratado, así como las canales que incluye, en **"Canales TV incluidos"**
- Complementar tu paquete de tv base , en "Configura y Mejora tu TV"
- Añadir extras a tu TV, en "Añadir extras a tu TV"
- Ver si tienes Yomvi activado y descargar Yomvi, en "Yomvi"







Mi Consumo	6xxxxxxx
Roaming	Consumo actua
Tarifas Internacionales	Total: Desde 18/04
Mi Movistar+	FUSIÓN+ HD
Mi Movistar+	5
Mi Teléfono	Liama
Teléfono actual	→>→ Datos
Renovar mi móvil	55 MB
Autochequeo	0 MB
Tramitar incidencia	Ver detalle
Mis Gestiones	Mensa
Recargas	
Mis Servicios	Te puede int
Configurar mi línea	Alertas de co
Accesos Directos Home	Disfruta de l
<u>`⊷</u> උ ≞ _∞	

¿Qué se hace en "Mi Teléfono"?

- Ver el modelo y sistema operativo del móvil, **en "Teléfono actual".**
- Ver el código PUK de la tarjeta SIM, en "Teléfono actual".
- Renovar el móvil.
- Comprobar el estado de salud de tu teléfono: nivel de batería, espacio en disco, perfil de timbres, test wifi, test 3G, test 4G, en "Autochequeo"
- Comunicar una incidencia, ya sea de Móvil, Fijo, Movistar+ o Internet Fijo, en "**Tramitar incidencia**".









ELEGIMOS TODO

¿Qué se hace en "Mis Gestiones"?

• Realizar recargas (para otro teléfono prepago) que se cargará, bien contra factura o bien se podrá pagar con tarjeta bancaria, en "**Recargas**"

Recargas	Recargas
Factura Tarjeta	Factura Tarjeta
№ de móvil a recargar	N° de móvil a recargar
Cantidad a recargar 5 ▼€	Cantidad a recargar 5 ▼€
He leído y acepto las condiciones legales	Tarjeta bancaria
Enviar	Caducidad (mm/aa) CVV
Ver condiciones legales	•
¡No te quedes sin datos en tu móvil!	He leído y acepto las condiciones legales
Navega cuando quieras y a máxima velocidad con 75MB POR SÓLO 1 C	Ver condiciones legales





O3. App Mi Movistar Gran Público Navegación y Funcionalidades. *Clientes Contrato- Móvil*



Mi Consumo	6xxxxxxxx	
Roaming	Consumo actua	¿Qué se ha
Tarifas Internacionales	Total: Desde 18/04	
Mi Movistar+	FUSIÓN+ HD	
Mi Movistar+	15	
Mi Teléfono		
Teléfono actual	→>→ Datos	
Renovar mi móvil	55 MB	
Autochequeo	0 MB	
Tramitar incidencia	Var datalla	Configurar Línea
	verdetalle	Configura tus servicios
Mis Gestiones	Mensa	Desvío de llamadas
Recargas		Buzón de Voz
Mis Servicios	Te puede inte	Aviso de llamadas perdidas
Configurar mi línea	Alertas de co	Restricción de llamadas
Accesos Directos Home		Ocultación de identidad
	Distruta de l	Control de Consumo Datos Roaming

¿Qué se hace en "Mis Servicios, Configurar mi línea"?

- Realizar **Desvío de Llamadas.**
- Activar o desactivar Buzón de voz.
- Activar o desactivar Restricción de Llamadas.
- **Ocultar la identidad** en las llamadas salientes.
- Controlar el consumo de datos en el extranjero.



ELEGIMOS TODO



> > >

O3. App Mi Movistar Gran Público Navegación y Funcionalidades. *Clientes Contrato-Fijo*



	Mi Consı	ımo	915
₩ Mi Movista	ar	0	Consumo actual
Mis Datos			Total:
			EUSION+ HD F
			25 Llamadas
Mi Consumo			A 447 11
			4 min.
Mi Factura			
			0 seg. o
Mis Productos	y Servicios		
Mis Productos			0 seg.
			0 seg.
Mi Movistar+			
			Metropolitanas
			Importe 4.10€ Descuento 4.1
			Interprovinciales Importe 0.53€
			Descuento 0.5
Mi Teléfono			0 cod
			U seg.
Mis Gestiones			
			Metropolitanas
Accessos Directo	os Home		Importe 4.10€
Accesos Directi	shome		Jescuento 4.1
	<u>C</u> 🛱	Sp	Importe 0.53€ Descuento 0.5.

Si elegimos el nº fijo en el desplegable, accedemos a la sección de clientes fijo con el siguiente menú:

Las funcionalidades son prácticamente las mismas, **salvo las que están relacionadas con la línea móvil, que desaparecen**. A continuación se detallan **las principales diferencias:**

Una nueva sección **"Mis Productos y Servicios**", en la que se puede:

Mis Productos y Servicios

Mis Productos y Servicios

Consultar cobertura de Fibra

- Consultar la información de planta de fijo que se tiene contratado, en "Mis Productos y Servicios".
- Consultar la disponibilidad de cobertura de fibra en zona, en "**Consultar Cobertura de Fibra".**





O3. App Mi Movistar Gran Público Navegación y Funcionalidades. *Clientes Contrato- Fijo*



	Mi Consı	ımo	915
슈 Mi Movista	ar	🕛	Consumo actual
Mis Datos			Total:
			Desde 18/05
			FUSION+ HD F
Configuración			25 Llamadas
Mi Consumo			A Móviles
			4 min.
Mi Factura			
			0 seg.
Mis Productos u	J Servicios		
Mis Productos			0 seg.
			0 seg.
Mi Movistar+			
			Metropolitanas
			Descuento 4.1
Añade Extras a	a tu TV		Interprovinciales
			Importe 0.53€
			Desedente dis
Mi Teléfono			0 seg.
Mis Gestiones			
			Metropolitanas
			Importe 4.10€
Accesos Directo	s Home		Descuento 4.10
14		0	Interprovinciales
	5 E#1	Ne	Importe 0.53€
<i>u</i> L			Descuento 0.5.

- En el menú "**Mi Consumo"** ya no está la opción "Alertas de consumo".
- En el menú "**Mi Factura"** ya no está la opción "Datos de Facturación".
- En el menú " **Mi Teléfono** " solamente se puede dar de alta una incidencia, en la opción "Tramitar incidencia".
- No existe el menú "Mis Servicios".





O3. App Mi Movistar Gran Público Navegación y Funcionalidades. *Clientes Contrato- Fijo*



	Mi Consum	0	9153
₩ Mi Movistar		0	Consumo actual
Mis Datos			Total: Desde 18/05
Mis Datos			FUSION+ HD F
			25 Llamadas
Mi Consumo			
			4 min.
Mi Factura			
			0 seg. o
Mis Productos y Se	ervicios		
Mis Productos y S			0 seg.
			0 seg.
Mi Movistar+			
			Metropolitanas
			Importe 4.10€ Descuento 4.1
			Interprovinciales Importe 0.53€ Descuento 0.5
Yomvi Mi Teléfono			
			0 seg.
Mis Gestiones			
Recargas			Metropolitanas
			Importe 4.10€
Accesos Directos H	lome		Descuento 4.10
1 / 0		0	Interprovinciales
		N. CP	Importe 0.53€
			Descuento 0.5.

¿Qué se hace en "Accesos Directos"?







Saldo Actual	бххххххххх
Saldo disponible	20/10/2016
Total: Impuestos incluidos	1.33€
Recarga ahora	
Anticipo de saldo	>
Tarjeta Vive 13	
0 B 0 MB	1 GB
Te puede interesar	
Idioma de comunicación Castellano	
Alertas de consumo	>

Una vez se haya accedido a la App, si es usuario de prepago, por defecto, aparecerá la pantalla "**Saldo Actual**".

Pulsando en la parte superior derecha, se puede elegir el nº de teléfono de entre los que tiene el titular de la línea, y se podrá navegar por la APP, viendo todas las opciones del nº de teléfono elegido

Pulsando en el recuadro de la parte superior izquierda, surge un menú en el que aparecen agrupadas por categorías, las opciones sobre las que se pueden realizar gestiones.





•



	Saldo Actual		бххххххх
Mi Movistar		0	Saldo disponible
୍ୟାs Datos			Total:
Configuración APP			Impuestos incluidos
Saldo Actual			
Saldo Actual			Anticipo de sa
Alertas de consumo			
Mis Gestiones			Tarjeta Vive 13
Recargas			0 B
Mi Tarjeta			0 MB
Tarifa actual			Te puede inter
Configurar tarifa			Idioma de con
Configurar APPs y Se	rvicios Digitale		Castellano
Mi Teléfono			Alertas de cor
Teléfono actual			
Renovar mi móvil			
Autochequeo			

ELEGIMOS TODO

¿Qué se hace en "Mis Datos, Configuración APP"?

- Se puede activar el **Widget de consumo** para conocer el consumo en tiempo real tanto de voz como de datos. Ver tutorial de instalación.
 - Se puede cambiar la **contraseña de acceso**.







Saldo Actual	бххххххх
슈 Mi Movistar ()	Saldo disponible
Mis Datos	Total:
Configuración APP	Impuestos incluidos
jaldo Actual	
Saldo Actual	Anticipo de sa
Alertas de consumo	Tarjeta Vive 13
lis Gestiones	
Recargas	0 B
Mi Tarjeta	0 MB
Tarifa actual	Te puede inter
Configurar tarifa	Idioma de con
Configurar APPs y Servicios Digitales	Castellano
Mi Teléfono	Alertas de cor
Teléfono actual	
Renovar mi móvil	
Autochequeo	

¿Qué se hace en "Saldo Actual"?

- Se puede conocer el Saldo disponible en "Saldo Actual"
- Se puede recargar saldo en "**Recargar ahora**". Pago con tarjeta bancaria.
- Recomendaciones de nuevas Tarifas.
- Se pueden establecer "Alertas de consumo", tanto de voz como de datos.

¿Qué se hace en "Mis Gestiones"?

• Se puede recargar el saldo de la tarjeta en "Recargas".









¿Qué se hace en "Mi Tarjeta"?

- Se pueden ver las tarifas existentes en "Tarifa Actual".
- Se pueden contratar otras tarifas en "Configurar tarifa".
- Se pueden configurar servicios en "Configurar APPS y Servicios Digitales".









¿Qué se hace en "Mi Teléfono"?

- Se puede ver el modelo, el sistema operativo del teléfono y el código PUK en "**Teléfono Actual**".
- Se puede cambiar de móvil en "Renovar mi móvil".
- Se puede comprobar el estado de salud del teléfono : conectividad, conexión de datos, espacio en disco, nivel de batería, etc en "Autochequeo".
- Dar de alta una incidencia de móvil, Fijo, Movistar+ o Internet Fijo en **"Tramitar Incidencia".**







	Saldo Actual	бххххххх
Recargas		Saldo disponible
Mi Tarjeta		Total: Impuestos incluidos
Tarifa actual		
Configurar tarifa		
Configurar APPs y S	ervicios Digitales	Anticipo de sa
Mi Teléfono		Tarjeta Vive 13
Teléfono actual		0 B
Renovar mi móvil		0 MB
Autochequeo		Te puede inter
Tramitar incidencia		ldioma de con Castellano
Mis Servicios		
Configurar mi línea		Alertas de cor
Accesos Directos Ho	me	
	r International	

¿Qué se hace en "Mis Servicios"?

- Se puede activar el desvío de llamadas en "Desvío de llamadas".
- Se puede Activar o desactivar el buzón de voz en "Buzón de Voz".
- Información sobre el "Aviso de llamadas perdidas".
- Se puede activar o desactivar la restricción de llamadas en *"Restricción de llamadas"*.
- Se puede ocultar la identidad de la llamada en *"Ocultación de identidad".*









ELEGIMOS TODO

¿Qué se hace en "Accesos Directos"?



Telefinica

O4 > App Mi Movistar para Empresas:

Mediana y Pequeña







?)

Resumen Funcionalidades



Ir a Particulares y Autonomos

- Navegar por tu factura con la *Factura Interactiva* (Nueva)
- Consultar el *Detalle* de lo que tienes contratado en Fijo (*Nueva*)
- Consultar Disponibilidad de Cobertura de Fibra (Nueva)
- Ver el *Detalle de tu Consumo*, tanto de voz, datos o sms (*Nueva*)
- Controlar tu consumo de voz y datos en tiempo real. con el *Widget de consumo (Nueva)*
- **Consultar el PUK** de tu tarjeta SIM
- Establecer *Alertas de Consumo*
- Consultar tu consumo y Modificar tu tarifa
- Realizar *Recargas* a tarjetas prepago
- Descargar tu última factura
- Control de *Consumo de datos en Roaming*





Simplemente desplazando la barra inferior de la home, accedemos a la parte de Empresas....



ELEGIMOS TODO

Se presenta la Home accesible para cualquier usuario.

En esta "Home" se encuentra el icono de ayuda, que nos muestra una breve descripción de las funcionalidades que se pueden realizar desde cada una de las opciones del menú.

Para empezar la navegación por la parte privada hay que pulsar en **"Acceso Clientes**".





04. App Mi Movistar para Empresas Registro y Acceso



Para acceder a la aplicación por primera vez, desde "*Acceso Clientes*" de la home, hay que Registrarse. La clave de acceso se envía por SMS y esta clave se puede cambiar desde *el menú principal "Mis Datos">"Configuración App"*.

Para acceder a Mi Movistar, la contraseña debe tener un formato determinado:

- Si eres un cliente que solo tiene Fijo o Fijo y Móvil (por ejemplo, Fusión), la contraseña debe tener entre 7 y 8 caracteres.
- Si eres un cliente que solo tiene Móvil o accedes como Usuario con tu número de móvil, la contraseña debe tener 10 caracteres (4 números seguidos de 6 letras).







Registro y Acceso. Solicitud clave de acceso "Rol Administrador"

Mediante el enlace "**Registrarme**" de la pantalla de login, se accederá a la pantalla donde se seleccionará el perfil "Soy el titular/responsable". A continuación, rellenará los datos solicitados y recibirá un SMS con sus contraseña de acceso.











El Responsable podrá desautorizar el uso de la App para los usuarios de línea de su Empresa, para ello tiene que desmarcar el check (botón a off) que se encuentra en "Gestión usuarios". El Responsable podrá activar y desactivar el uso de la App cuando lo estime necesario.











Registro y Acceso. Solicitud clave de acceso "Rol Usuario"

Mediante el enlace "Registrarme" de la pantalla de login, se accederá a la pantalla donde se seleccionará el perfil "Soy un usuario/empleado".

En unos instantes, recibirá un SMS con su clave de acceso, que podrá cambiar desde "Mis Datos"->Cambiar contraseña de acceso.



O3. App Mi Movistar Gran Público Acceso directo en Red Móvil 3G/4G



También es posible acceder directamente al área de Clientes, sin contraseña, si tienes activo el autologin.

En caso de conectarse por 3G-4G por defecto no solicitará identificación al usuario, ya que es autentificado por el sistema de gestión de Red, pero el usuario desde la opción "Configurar app" podrá configurarlo para solicitar contraseña.

Configuración APP	_			
Configuración MiMovistar			Confiduración APP	6d
AutoLogin Selecciona la casilla si quieres acceder directamente sin contraseña mediante una red 36/46) NO			4
Mostrar contactos de la agenda en consumo Permite detallar el consumo asociado a cada contacto que esté en la agenda del teléfono	SI 🔘		Configuración MiMovistar	
Configuración Widget	+	Auto	login	
((ှု) Cambiar contraseña de acceso	>	Seleco sin co	ciona la casilla si quieres acceder directamente ntraseña mediante una red 3G/4G	NO
Seleccionar línea predeterminada	>			
Cerrar sesión	\bigcirc			





04. App Mi Movistar para Empresas Personalización Clave de Acceso



Una vez autenticado el usuario podrá personalizar su clave de acceso en la sección Mis Datos -> Cambiar contraseña de acceso, entrando desde el menú lateral.



Recuerde el formato de contraseña:

- Si eres un cliente que solo tiene Fijo o Fijo y Móvil (por ejemplo, Fusión), la contraseña debe tener entre 7 y 8 caracteres.
- Si eres un cliente que solo tiene Móvil o accedes como Usuario con tu número de móvil, la contraseña debe tener 10 caracteres (4 números seguidos de 6 letras).

Si no se recuerda la contraseña, desde la sección "He olvidado mi contraseña" del menú de login, le enviaremos una nueva clave con sólo introducir su número de teléfono. En unos instantes recibirá un SMS con su nueva clave





03. App Mi Movistar Gran Público **Registro y Acceso**





Una vez registrado, ya se puede Acceder a la App. Actualmente, existen 2 tipos de acceso:

- Con usuario de movistar.es (Recomendado)
- Con usuario actual de la App

Si no se tiene usuario de movistar.es, también hay

En breve, desaparecerá la posibilidad de acceder a la aplicación "Con usuario actual del App".





04. App Mi Movistar para Empresas Navegación y Funcionalidades





Una vez autenticado el usuario se accede a la pantalla de "*Mi Consumo*". Pulsando el recuadro superior izquierdo, aparece el desplegable con las distintas funcionalidades.

Pulsando en el desplegable de la parte superior derecha, se puede:

- Si perfil Administrador: Ver todas las líneas que están bajo el mismo CIF y elegir la que queramos para poder gestionar la línea.
- Si perfil *Empleado:* ver sólo su línea y seleccionarla para poder realizar gestiones.







	Mi Consumo	бххххххх
🏠 Mi Movistar	0	Consumo actual
Datos Cliente		Desde 18/05
Mis Datos Empresas		Tarifa 10 con
Equipo Asesor		
Gestión de Usuarios		Dates
Configuración APP		
Consumo		0
Consumo actual		0 MB
Alertas de consumo		Mensaj
Facturación		
Última Factura		Le puede inter
Datos de facturació		Alertas de cor
Tarifa		
Tarifa actual		
Tarifas en roaming		

¿Qué se hace en "Datos Cliente"?

- Se puede ver la Dirección fiscal de Empresa en "Mis Datos Empresas". No se puede modificar dirección en App.
- Se puede ver los Datos de Contacto del comercial/asesor en "Equipo Asesor".
- Se puede activar o desactivar el uso de la app para todas las líneas de su CIF, en "Gestión de usuarios".
- Se puede cambiar la contraseña de acceso, en "Configuración APP".







	Mi Consumo	6хххххх
슈 Mi Movistar	0	Consumo actual
Datos Cliente		Desde 18/05
Mis Datos Empresas		Tarifa 10 con /
Equipo Asesor		D Llamad
Gestión de Usuarios		→>→ Datos
Configuración APP		OR
Consumo		08
Consumo actual		0 MB
Alertas de consumo		Mensaj
Facturación		
Última Factura		Le puede inter
Datos de facturaciór		Alertas de cor
Tarifa		
Tarifa actual		
Tarifas en roaming		

ELEGIMOS TODO

¿Qué se hace en "Consumo"?

- Se puede ver el Detalle de consumo, tanto de voz de datos como de mensajes en "Consumo actual".
- Se puede establecer alertas de consumo, de datos o de voz en" Alertas de consumo".

¿Qué se hace en "Facturación"?

- Se puede ver el importe de la última factura, teniendo posibilidad de consultar la factura de forma interactiva o descargar la factura en pdf, en "**Mi Factura**". También se puede ver el Histórico de facturas.
- Se puede ver la forma de pago en "Datos de facturación" y solicitar duplicado de factura (actualmente fuera de servicio).











ELEGIMOS TODO

¿Qué se hace en "Tarifa"?

- Se puede ver la tarifa contratada en "Tarifa Actual".
- Se puede ver el estado del Roaming, si está activado o no en "**Tarifas en Roaming**".
- Se pueden ver las tarifas aplicables, seleccionando en un desplegable el país destino.
- Se puede establecer **un Control de Consumo de Datos en Roaming,** estableciendo un límite de consumo en los servicios de Internet en Roaming con el fin de poder planificar o limitar el consumo y evitar facturas imprevistas cuando se viaja al extranjero.







	Mi Movistar	6
Feléfono		El control de Co
Teléfono Actual		límite superior de Internet en
Autochequeo		o limitar su cor cuando viaje al
Gestionar incidencia		Lím. actual:
Gestiones		Lím. anterior:
Recargas		Tipo límite:
Servicios		
		Porcentaje:
Bloqueo por Robo		Consumo:
Atención técnica		Zona:
Atención técnica		
Accesos Directos Hon	ne	



¿Qué se hace en "Teléfono"?

- Se puede ver el modelo, el sistema operativo y el código de PUK en "Teléfono Actual".
- Se puede comprobar el estado de salud del teléfono : conectividad, conexión de datos, espacio en disco, nivel de batería, etc en **"Autochequeo"**.
- Se puede dar de alta una incidencia de móvil, fijo, Movistar+ e Internet Fijo en "Gestionar Incidencia".







	Mi Movistar	6
Feléfono		El control de Co
Teléfono Actual		límite superior de Internet en
Autochequeo		o limitar su cor cuando viaje al
Gestionar incidenci		Lím. actual:
Gestiones		Lím. anterior:
Recargas		Tipo límite:
Servicios		Dercentaio
		Porcentaje:
Bloqueo por Robo		Consumo:
\tención técnica		Zona:
Atención técnica		
Accesos Directos Ho	me	



¿Qué se hace en "Gestiones"?

• Se puede realizar recargas de prepago, bien contra factura bien contra tarjeta en, "**Recargas**".

¿Qué se hace en "Servicios"?

- Se puede realizar: desvío de llamadas, activar o desactivar el buzón de voz, aviso de llamadas perdidas, activar o desactivar la restricción de llamadas, activar la ocultación de identidad, establecer alertas de consumo de datos en roaming, todo ello en "Configurar Línea".
- Suspensión temporal de los servicios de Voz y Datos, en *"Bloqueo por Robo".*







	Mi Movistar	6
Feléfono		El control de Co
Teléfono Actual		límite superior de Internet en
Autochequeo		o limitar su cor cuando viaje al
Gestionar incidenci		Lím. actual:
Gestiones		Lím. anterior:
Recargas		Tipo límite:
Servicios		Porcontaio
		Forcentaje.
		Consumo:
Bloqueo por Robo		Zona:
Atención técnica		
Atención técnica		
Accesos Directos Ho	me	



¿Qué se hace en "Atención Técnica"?

- Se puede comprobar el estado de salud del teléfono : conectividad, conexión de datos, espacio en disco, nivel de batería, etc. en **"Autochequeo.**
- Se puede dar de alta una incidencia de móvil, fijo, Movistar+ e Internet Fijo en "Gestionar Incidencia".
- Se puede buscar la tienda Movistar más cercana en *"Reparación de terminales".*
- Se puede acceder a la **Comunidad Movistar,** encontrando soluciones a un montón de dudas.







	Mi Movistar	6	
Teléfono Teléfono Actual		El control de Co límite superior	
Autochequeo		de Internet en o limitar su co cuando viaje a	
Gestionar incidencia		Lím. actual:	
Sestiones		Lím. anterior:	
Recargas		Tipo límite:	
Servicios			
		Porcentaje:	
		Consumo:	
Bloqueo por Robo		7003	
\tención técnica		ZUIId:	
Atención técnica			
ccesos Directos Hor	ne		

¿Qué se hace en "Accesos Directos"?





ELEGIMOS TODO



04. App Mi Movistar para Empresas Navegación y Funcionalidades. <u>Rol Usuario</u>





ELEGIMOS TODO

¿Qué se hace en "Datos Cliente"?

Se puede cambiar la contraseña de acceso, en **"Configuración APP".**

¿Qué se hace en "Consumo"?

- Se puede ver el Detalle de consumo, tanto de voz de datos como de mensajes en "**Consumo actual**". Además, si el teléfono se tiene en la Agenda, aparecerá el nombre del destinatario de la llamada.
- Se puede establecer alertas de consumo, de datos o de voz en" Alertas de consumo".





04. App Mi Movistar para Empresas Navegación y Funcionalidades. <u>Rol Usuario</u>



	Mi Consumo		6
ि ← Mi Movistar		\bigcirc	Consumo actual
Datos Cliente			Desde 18/05
Configuración APP			Móvil 40
Consumo			
Consumo actual			D Llamada
Alertas de consumo			→>→ Datos
Feléfono			0 B
Teléfono Actual			
Autochequeo			0 MB
Gestiones			Mensaje
Recargas			Le puede inter
Servicios			Le puede inter
Configurar línea			Alertas de con
Atención técnica			
Atención técnica			
Accesos Directos Hor	ne		
\circ			

ELEGIMOS TODO

¿Qué se hace en "Teléfono"?

- Se puede ver el modelo, el sistema operativo y el código de PUK en **"Teléfono Actual".**
- Se puede comprobar el estado de salud del teléfono : conectividad, test wifi, test 3G, test 4G, conexión de datos, espacio en disco, nivel de batería, etc en **"Autochequeo**".

¿Qué se hace en "Gestiones"?

Se puede realizar recargas de prepago, SÓLO contra tarjeta en, "**Recargas".**



04. App Mi Movistar para Empresas Navegación y Funcionalidades. <u>Rol Usuario</u>





ELEGIMOS TODO

¿Qué se hace en "Servicios"?

Se puede realizar: desvío de llamadas, activar o desactivar el buzón de voz, aviso de llamadas perdidas, activar o desactivar la restricción de llamadas, activar la ocultación de identidad, establecer alertas de consumo de datos en roaming, todo ello en **"Configurar Línea".**

¿Qué se hace en "Atención Técnica"?

- Se puede comprobar el estado de salud del teléfono: conectividad, conexión de datos, espacio en disco, nivel de batería, etc., en "Autochequeo".
- Se puede buscar la tienda Movistar más cercana en "Reparación de terminales".
- Se puede acceder a la **Comunidad Movistar,** encontrando soluciones a un montón de dudas.













05. Enlaces de Interés

- Para más información sobre la App:
 - Particulares y Autónomos:
 http://www.movistar.es/particulares/movil/servicios/app-mimovistar/
 - Empresas: <u>http://www.movistar.es/empresas/para-tu-oficina/servicios-digitales/app-mi-movistar-empresas</u>
- <u>Descarga de la App</u>:
 - Google Play: <u>https://play.google.com/store/apps/details?id=com.movistar.android</u> <u>.mimovistar.es</u>
 - App Store: <u>https://itunes.apple.com/es/app/mi-movistar/id569168606?mt=8</u>
 - Windows Phone: <u>http://www.windowsphone.com/en-us/store/app/mi-movistar/6e02727a-5d7f-4e66-9165-89a1b46e2ec5</u>









05. Enlaces de Interés



- Videos tutoriales Instalación Widget de consumo
 - Android: <u>https://youtu.be/QCUKgzRtNjl</u>
 - IOS: <u>https://youtu.be/9yEa4gjlcIA</u>
 - Windows Phone: <u>https://youtu.be/43QRKYYroB0</u>
- <u>Videos de la App Mi Movistar en Canal GurúTVMovistarspain</u>
 - <u>https://www.youtube.com/playlist?list=PL9NbnCQ0e</u>
 <u>Sof0EeZVJHNywyH_R818YMq5</u>















1. Registro y Acceso

¿Es una aplicación gratuita?

Sí. La descarga de la aplicación no tiene coste. La navegación supone un consumo mínimo en la tarifa de datos.

Si nunca he entrado en el app, ¿ cómo lo hago?

Si accedes vía red móvil, podremos identificar tu Teléfono y te permitiremos autentificarte sin estar registrado, aunque sólo podrás realizar consultas sobre la línea móvil con la que estás accediendo. Si te encuentras en WIFI y posees un usuario de la web, tan solo tendrás que autenticarte con dicho usuario. Si no dispones de él, te facilitaremos uno nuevo de forma sencilla, que podrás utilizar tanto en la web como en el App.

¿Puedo entrar por primera vez sin estar registrado?

SI, si no te encuentras en WIFI podremos identificar tu Teléfono y te permitiremos autentificarte, aunque sólo podrás realizar consultas sobre la línea móvil con la que estás accediendo. Pero te recomendamos te registres con las credenciales web y así tendrás acceso al App y la web con las mismas credenciales.

¿Puedo utilizar las credenciales actuales del App y las de la Web?

SI, desde la pantalla principal elegirá con cual quiere acceder, pero te recomendamos que utilices las credenciales web dado que las credenciales del App dejaran de estar operativas en un par de meses; además, así tendrás acceso al App y la web con las mismas credenciales.

¿Puedo utilizar el login del App Actual?

SI, durante un par meses podrás seguir utilizando el login actual con las mismas funcionalidades que dispones actualmente. Te recomendamos te registres con las credenciales web y así tendrás acceso al App y la web con las mismas credenciales.





1. Registro y Acceso

¿Puedo utilizar marcar "Recuérdame" de la actuales credenciales del App?

Sí, podrás seguir conservando las credenciales actuales de tu App Mi Movistar, pero te recomendamos que utilices las credenciales web dado que las credenciales del App dejaran de estar operativas en un par de meses además así tendrás acceso al App y la web con las mismas credenciales.

¿Puedo utilizar marcar" Recuérdame" en las credenciales de la Web?

Sí, podrás utilizar las credenciales de la web desde la pantalla del App usuario movistar.es y se recordarán durante un par de meses permitiendo así acceso al App y la web con las mismas credenciales.

¿Puedo utilizar mis credenciales de la web de TITULAR?

Sí, podrás utilizar las credenciales de TITULAR DE LINEA con las mismas credenciales que en la web y permitiéndole cambiar de líneas sin necesidad de solicitarle el NIF.

¿Puedo utilizar mis credenciales de la web de USUARIO DE LINEA?

Sí, podrá utilizar las credenciales de TITULAR DE LINEA con las mismas credenciales que en la web y permitiéndole ver las opciones propias de su línea.

Para cambiar de líneas deberá cerrar la sesión y e introducir las credenciales de la línea que desee ver.









1. Registro y Acceso

¿Puedo utilizar mis credenciales de la web de USUARIO DE PREPAGO?

Sí, podrás utilizar las credenciales de PREPAGO con las mismas credenciales que en la web y permitiéndole ver las opciones propias de su línea.

¿Puedo utilizar mis credenciales de la web si soy un Profesional (Autónomo)?

Sí, podrá utilizar las credenciales de la web con las mismas credenciales que en la web y permitiéndole ver las opciones propias de uso Profesional también.

¿Puedo utilizar mis credenciales del Hogar (Particulares) y las de mi línea profesional (Empresas)?

Sí, podrás utilizar las credenciales de la web con las mismas credenciales que en la web en la sección de Particulares y Autónomos, pero también le permitimos que utilice las credenciales propias de sus líneas de Empresas desde la sección Empresas.

¿Cómo influye que tenga activo el Autologin ON?

Si no tienes encendido el WIFI en tu teléfono, podrá entrar en la aplicación con su Nº Teléfono. Si deseas deshabilitar esta facilidad, podrás hacerlo desde el menú izquierdo en "Configuración App".

Si tienes habilitado en su terminal el WIFI, no podremos identificarte en la red 3G/4G y utilizaremos los valores de "No cerrar sesión "de las pantallas de Login del App o Login con clave movistar.es









1. Registro y Acceso

¿Puedo predeterminar alguna de mis líneas?

Si eres el titular de las líneas, podrás predeterminar una de sus líneas para que sea la primera que pueda utilizar siempre. La línea predeterminada se puede cambiar desde Configuración App tantas veces como quieras.

¿Puedo cambiar la password del App ?

Sí. Se puede cambiar la password de la web y del App desde la pantalla Cambiar contraseña de acceso que encuentra en el menú "Configuración App".

¿Puedo utilizar el App Mi Movistar si sólo tengo líneas fijas?

Sí. Con la unificación de las claves ahora podrás ver también las líneas, fijas aunque no tenga móviles asociados a ellas.

Soy un usuario Administrador de Empresas, ¿qué permisos tengo en el App Mi Movistar?

Con la unificación de claves, se heredan también los permisos, si eres administrador podrás acceder a las secciones de facturación, datos de empresa, bloqueo por robo, etc...

Soy un usuario Empleado con una línea de Empresas ¿qué permisos tengo en el App Mi Movistar?

Con la unificación de claves, se heredan también los permisos, si eres administrador podrás acceder a las secciones de facturación, datos de empresa, bloqueo por robo, etc...

¿Puedo configurar mi paquete de TV con las nuevas credenciales?

Sí, con las claves de Titular de línea podrás contratar los paquetes de TV desde tu App de Mi Movistar. También lo puedes hacer contratarlos si has accedido desde 3G y con las claves de la App pero te solicitaremos los datos.





2. Datos de Planta Fija y Consulta de Cobertura de Fibra

¿Puedo saber lo que tengo contratado en mi línea Fija?

Sí. Desde la nueva sección "Mis Productos y Servicios", puedo ver todos los servicios de Fija que tenga contratados, categorizados por: Fijo, Internet y Televisión.

No aparece en el Menú, la opción" Mis Productos y Servicios", ¿ha habido algún fallo?

No. Lo más seguro es que no haya elegido el teléfono fijo en el desplegable de líneas de la parte superior derecha del menú. Hay que desplegar esta opción y elegir el nº de teléfono fijo.

¿Puedo saber si en la zona donde tengo dada de alta la línea fija está disponible la Fibra?

Sí. Puedo saberlo y además, en caso de que en la zona no esté disponible la fibra, existe la posibilidad, mediante la cumplimentación de un breve formulario, de mostrar interés por disponer de fibra.

¿Puedo consultar la cobertura de Fibra de otro teléfono que no sea el logado?

Sí, puedo consultar la cobertura de cualquier otro número fijo Movistar.





2. Datos de Planta Fija y Consulta de Cobertura de Fibra

En caso de que en la zona del teléfono logado disponga de Fibra y no la tenga contratada, ¿la puedo contratar?

Sí, te proporcionamos un teléfono 900 para llamar directamente desde tu móvil gratuitamente y gestionar el alta del producto de Fibra que desee.

¿Soy un Particular, puedo conocer el detalle de mi planta Fija y la cobertura de Fibra?

Sí. Esta funcionalidad se encuentra disponible tanto para Clientes Particulares como para Autónomos y se encuentra disponible en el menú, en la opción: "Mis Productos y Servicios".

¿Soy un cliente de Empresa, puedo conocer el detalle de mi planta Fija y la cobertura de Fibra? Sí. Pero actualmente sólo lo puede ver el perfil Administrador.







3. Detalle de Consumo. Detalle de Agenda

¿Puedo ver en detalle el consumo de mis Llamadas de la línea móvil?

Sí. Puedo ver las llamadas realizadas agrupadas por días, así como la duración de las mismas y el teléfono y/o nombre del destinatario de la llamada, así como el importe de las mismas antes de descuento

¿Puedo ver en detalle el consumo de Datos realizado desde el móvil?

Sí. Puedo ver lo que he consumido en datos agrupados por día de acceso.

¿Puedo ver en detalle el consumo de los Mensajes enviados desde el móvil?

Sí. Puedo ver lo el nº de mensajes enviados, así como los destinatarios de los mensajes.

¿Puedo ver en detalle el consumo de mis Llamadas de la línea Fija?

Sí. Puedo ver las llamadas realizadas a móviles, las metropolitanas, las provinciales, las interprovinciales y a números 800/900. Agrupadas por días, así como la duración de las mismas y el teléfono y/o nombre del destinatario de la llamada, también se ve el importe de las mismas antes de descuento.

¿Soy un Particular, puedo conocer el detalle de Mi consumo?

Sí. Esta funcionalidad se encuentra disponible tanto para Clientes Particulares, como para Autónomos..





3. Detalle de Consumo. Detalle de Agenda

¿Soy un cliente de Empresa, puedo conocer el detalle de Mi consumo?

Sí. Esta funcionalidad se encuentra disponible también para clientes de Empresas. Hay que hacer una distinción entre los 2 roles existentes: el perfil "Administrador" puede ver el detalle de consumo de todas las líneas, mientras que el rol "Empleado", sólo puede ver el detalle de consumo de su línea móvil

Si no quiero que aparezcan los nombres de los destinatarios de mis llamadas y mensajes, ¿existe alguna posibilidad de deshabilitar esta opción?

Sí. Desde "Configuración APP", existe la opción "Mostrar contactos de la agenda en consumo", pulsa No y ya no verás los nombres en el detalle de consumo. Por defecto, esta funcionalidad está habilitada para facilitarte el control del consumo.

En algunas llamadas realizadas no aparece el nombre del destinatario, ¿es un error de la aplicación?

No. Puede ser por 2 razones: una, porque el nº al que he llamado no lo tenga en la agenda de mi teléfono o porque haya deshabilitado la opción.

Algunas veces aparece el nº de teléfono junto con el nombre del destinatario y otras veces sólo aparece el nombre, ¿es un error de la aplicación?

No. Cuando aparece el nombre y el nº de teléfono es porque tengo más de 1 teléfono del contacto en mi agenda del teléfono. Por el contrario, si sólo aparece el nombre, es que dispongo de un solo nº de teléfono del contacto.









3. Detalle de Consumo. Detalle de Agenda

El Consumo Detallado lo veo cuando accedo a la aplicación directamente en la pantalla Mi Consumo, pero si navego por la aplicación ¿puedo volver a ver el detalle del consumo?

Sí. Desplegando el menú principal, en la sección "Mi Consumo", pulsando en "Consumo Actual".









